

## **Раздел 2. СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ: РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ**

УДК 316.35

И. А. Быков, А. А. Кузьминчук

### **ПРОБЛЕМА ВОЛОНТЕРСКОЙ ИДЕНТИЧНОСТИ: ВОЗМОЖНЫЕ ПУТИ РЕШЕНИЯ В РЕГИОНЕ<sup>1</sup>**

#### **Аннотация**

В рамках данной статьи рассматривается одна из проблем, препятствующих развитию добровольчества в России, – проблема волонтерской идентичности. В статье представлены вторичные данные всероссийских опросов, а также результаты эмпирического исследования, реализованного среди молодежи Свердловской области, согласно которым значительная доля респондентов, вовлеченных в различные добровольческие практики, не идентифицируют себя как волонтеров. В статье также анализируются меры государственной поддержки, направленные на решение данной проблемы, рассматривается деятельность регионального ресурсного центра добровольчества, а также разработан конкретный комплекс мер, направленных на формирование волонтерской идентичности в регионе. В качестве основных исполнителей представленного комплекса мер авторы статьи рассматривают Общественную палату Свердловской области и региональный ресурсный центр добровольчества «Сила Урала».

**Ключевые слова:** добровольчество, волонтерство, волонтерская идентичность, региональный ресурсный центр добровольчества, общественная палата.

В декабре 2018 г. в Российской Федерации утверждена Концепция развития добровольчества (волонтерства) до 2025 года, согласно которой развитие волонтерской деятельности относится к числу приоритетных направлений социальной политики. Агентство стратегических инициатив в качестве одного из барьеров развития волонтерства в нашей стране называет невысокий уровень осведомленности населения о практиках гражданского участия в целом и о добровольчестве в частности. Однако, те, кто о таких практиках осведомлены и принимают в них непосредственное участие, не идентифицируют себя в качестве волонтеров (добровольцев). Представители Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ фиксируют разрыв между участниками волонтерской деятельности и теми, кто имеет волонтерскую идентичность. По результатам реализованного Центром исследования, в среднем по выборке идентифицировали себя как волонтера 18 % россиян, хотя 63 % опрошенных ответили, что им приходилось за последний год безвозмездно помогать незнакомым нуждающимся людям конкретными поступками, делами, т. е. заниматься волонтерством [1].

Теория волонтерской идентичности достаточно широко представлена в работах зарубежных исследователей. Волонтерская идентичность рассматривается как степень, в которой человек идентифицирует себя с ролью волонтера и усваивает ее; то есть степень, в которой эта роль и связанные с ней отношения становятся частью самоидентификации человека [5, с. 463].

Степень выраженности волонтерской идентичности у людей, вовлеченных в схожие добровольческие практики, может существенно отличаться. Многочисленные исследования факторов, влияющих на вариативность волонтерской идентичности, показывают, что непосредственное вознаграждение за выполнение роли добровольца или признание этой роли референтным окружением, а также многолетний опыт работы в качестве добровольца; интенсивность волонтерства (количество отработанных часов, потраченного времени); обучение; выражение благодарности за добровольческий труд; позитивное взаимодействие с другими волонтерами и благополучателями; уровень удовлетворенности волонтерской

работой, осознание значимости волонтерства оказывают позитивное влияние на волонтерскую идентичность [4, с. 29-46].

Ранее нами было зафиксировано наличие достаточно сильной взаимосвязи между включенностью добровольцев в деятельность некоммерческих организаций и их самоидентификацией в качестве волонтеров. Среди формальных добровольцев значительно больше доля тех, кто идентифицирует себя с волонтерами и ощущает себя в кругу единомышленников.

Результаты исследования, реализованного в 2017 г. в Свердловской области, показывают, что значительная доля жителей региона не идентифицируют себя в качестве волонтеров, хотя за последний год занимались различными практиками добровольчества. 13 % принявших участие в опросе жителей региона оказывали за предшествовавший исследованию год какую-либо безвозмездную помощь другим людям, но не идентифицировали свою активность как добровольчество. Среди тех, кто не указал, что за последний год занимался какой-либо добровольческой деятельностью, каждый второй был вовлечен в какую-либо волонтерскую практику [3]. Одной из причин такой ситуации может являться различие в понимании добровольчества, его сущности и относящихся к нему видов деятельности респондентами.

В 2018 г. при поддержке гранта Президента Российской Федерации МК-5869.2018.6 было реализовано эмпирическое исследование – опрос молодых жителей Свердловской области в возрасте от 14 до 30 лет (N = 421, 2018, тип выборки – случайно-стратифицированная). 69 % респондентов отметили, что им приходилось заниматься какой-либо волонтерской деятельностью за последний год. Однако на предложенный вопрос, включающий перечень конкретных добровольческих практик, с просьбой отметить то, чем им приходилось заниматься, не выбрали ни одного варианта и отметили, что ничего из перечисленного не выполняли за последний год всего 22 % молодых жителей региона. Таким образом, фактически были вовлечены в те или иные добровольческие работы 78 % респондентов. 42 % опрошенных, указавших, что им не приходилось заниматься добровольческой деятельностью за последний год, фактически были вовлечены не менее чем в одну из предложенных волонтерских практик.

Идентификация с сообществом добровольцев устанавливается через различные когнитивные и эмоциональные процессы (протекающие при взаимодействии волонтеров друг с другом и с организациями, привлекающими добровольцев). С управленческой точки зрения крайне важно оценивать вклад добровольцев; проводить информационную работу, освещающую, популяризирующую добровольчество, сообщающую о значимости, престижности волонтерской работы; уделить внимание внешней идентичности добровольцев через оформление «волонтерского стиля» (логотипов, слоганов, формы и т. д.).

В принятых нормативно-правовых документах относительно содействия развитию добровольчества отсутствуют непосредственные задачи, направленные на решение обозначенной проблемы волонтерской идентичности. В Концепции развития добровольчества в качестве одной из основных задач называется повышение признания волонтерства в обществе, а разработанный Агентством стратегических инициатив Стандарт поддержки волонтерства в регионах предполагает оказание информационной поддержки и популяризацию добровольчества, а также разработку мер поощрения волонтеров (организацию личных наград за заслуги в области благотворительности и добровольчества). С нашей точки зрения, названные задачи лишь косвенно затрагивают проблему низкой самоидентификации в качестве волонтера, несмотря на то что, безусловно, оказывают влияние на формирование определенного образа и представления в обществе о том, кто является волонтером.

В Свердловской области создан ресурсный центр добровольчества «Сила Урала». Центр ведет работу по обучению добровольцев, оказанию образовательных услуг организациям, а также занимается выстраиванием их эффективной работы по взаимодействию с органами власти, бизнесом и СМИ. При этом на официальном сайте Центра в качестве партнеров

представлены органы государственной и муниципальной власти Свердловской области и общественные организации. Важно подчеркнуть, что в числе партнеров отсутствуют представители бизнеса и СМИ, а также Общественная палата Свердловской области, несмотря на тот факт, что ее цели и задачи во многом пересекаются с задачами Центра. В свою очередь, Общественная палата обладает определенными ресурсами – информационными (в ее составе функционирует рабочая группа по взаимодействию со СМИ), материально-имущественными (способна предоставлять помещения), профессионально-интеллектуальными (концентрирует в своем составе представителей значительного числа общественных, волонтерских организаций) и административными/статусными (рассматривается в качестве площадки по взаимодействию с органами власти) и др.

Общественной палатой РФ разработаны рекомендации для нематериального поощрения граждан за участие в добровольческой (волонтерской) деятельности на территории страны [2]. В некоторых субъектах РФ общественные палаты достаточно активно включены в разработку мер поощрения добровольцев – выдвигают кандидатуры на премии правительства и губернатора, отмечают почетными знаками лидеров добровольческой деятельности и др.

Обозначенные обстоятельства, с нашей точки зрения, вполне обосновывают актуальность и востребованность сотрудничества регионального ресурсного центра и Общественной палаты Свердловской области, особенно в части решения проблемы самоидентификации волонтеров, популяризации добровольчества, повышения признания волонтерства обществом.

Для практического решения проблемы самоидентификации волонтеров и популяризации добровольчества может быть предложен следующий комплекс мер, включающий в себя:

1) создание силами рабочей группы Общественной палаты Свердловской области по развитию добровольчества youtube-канала, посвященного волонтерству в регионе, с собственным современным брендингом;

2) продвижение данного youtube-канала совместными усилиями Общественной палаты Свердловской области и регионального ресурсного центра добровольчества путем взаимодействия с региональными СМИ и ведения аккаунтов в социальных сетях;

3) создание детального официального Положения о нагрудном знаке «Лидер добровольческого движения» Общественной палаты Свердловской области, которое бы четко регулировало и разъясняло цели и задачи вручения данного знака, три его степени, основные принципы и критерии определения достойных претендентов на награждение данным знаком;

4) проведение и последующее освещение торжественного мероприятия вручения нагрудного знака Общественной палаты Свердловской области «Лидер добровольческого движения» силами рабочей группы Общественной палаты Свердловской области, регионального ресурсного центра «Сила Урала» и иных волонтерских организаций Свердловской области.

#### **Библиографический список**

1. Мерсиянова И. В. Мотивация волонтерской деятельности / И. В. Мерсиянова [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://grans.hse.ru> / 31\_01\_2018 (дата обращения: 12.03.2019).

2. Официальный сайт Общественной палаты Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.oprf.ru> / ru / press / news / 2018 / newsitem / 47860?PHPSESSID=n5f750664ld6r7fdi8afha1dq5 (дата обращения: 20.03.2019).

3. Певная М. В. Аналитический отчет о результатах исследования «Реализация добровольческого (волонтерского) потенциала в муниципальных образованиях Свердловской области» / М. В. Певная, А. А. Кузьминчук, Т. А. Орешкина, Л. Д. Забокрицкая, Л. Н. Боронина [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.xn-->

blazcy. xn--plai / wp-content / uploads / 2018 / 01 / ANALITICHESKIJ-OTCHET\_RTSPV-29.11.2017.pdf (дата обращения: 20.03.2019).

4. Ingen E. Volunteer, Therefore I am? Factors Affecting Volunteer Role Identity / E. Ingen, J. I Wilson // Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. 2017. Vol. 46 (1). P. 29-46.

5. Penner L. A. Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective / L. A. Penner // Journal of Social Issues. 2002. Vol. 58. P. 447-467.

I. Bykov, A. Kuzminchuk

## **VOLUNTEER ROLE IDENTITY PROBLEM: POSSIBLE SOLUTIONS IN THE REGION**

### **Abstract**

In this article the problem of volunteer role identity is considered as one of the problems hindering the development of volunteering in Russia. The article presents the secondary data of all-Russian surveys, as well as the results of an empirical research carried out among young people in the Sverdlovsk region, according to which a significant proportion of respondents involved in various voluntary practices do not identify themselves as volunteers. The article also analyzes state support measures aimed at solving this problem, reviews the activities of the regional volunteering resource center in this sphere, and also provides a specific set of measures aimed at creating volunteer identity in the region. The authors of the article consider the Civic Chamber of the Sverdlovsk Region and the regional volunteering resource center «The Power of the Urals» to be the main performers of the presented set of measures.

**Keywords:** volunteering, volunteer role identity, regional volunteering resource center, civic chamber.

УДК 352/339

Л. И. Воронина, А. И. Ахаимова

## **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ: АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ**

### **Аннотация**

Авторы анализируют теоретические аспекты оценки качества государственных услуг в сфере социальной политики. Выявляют основные характеристики качества этого вида услуг, сформированные под влиянием концепции маркетинга и адаптированной органами власти: это удовлетворение потребностей граждан и получение ими выгоды, связанной с представлением важной для них информации, получением документов (удостоверений), получением социальных гарантий, пособий, денежных выплат и т. п. Доказывают, что, несмотря на положительный процесс повышения качества государственных услуг, есть определенные проблемы. Решение таковых проблем, по мнению авторов статьи, связано с достижением показателей, применение которых позволяет оценить качество содержания конечного результата и качество сервисного обслуживания потребителей. Теоретические выводы авторов подтверждаются результатами экспертного опроса.

Результаты исследования, представленные в статье, позволяют утверждать, что в целом концепция маркетинга адаптирована, методология оценки качества освоена и применяется при организации и оказании государственных услуг как государственными служащими, так и специалистами многофункциональных центров. Наблюдается достаточно высокая степень удовлетворенности граждан качеством этого вида услуг. Но тем не менее в деятельности субъектов, занимающихся оказанием государственных услуг в сфере социальной политики, особенно специалистов многофункциональных центров, есть некоторые проблемы, в основном организационно-управленческого и финансового характера. Их решение, по мнению авторов, позволит усилить клиентоориентированность в поведении специалистов, соответственно повысить качество оказываемых услуг и положительно повлиять на оценку гражданами качества и уровня жизни.

**Ключевые слова:** качество, государственные услуги, оценка, маркетинг, клиентоориентированность.